

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện rà soát, đánh giá thủ tục hành chính 6 tháng đầu năm 2026 trên địa bàn phường Trà Câu
(Số liệu từ ngày 15/12/2025 đến ngày 14/6/2024)

Căn cứ Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 10/3/2026 của UBND phường Trà Câu về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Trà Câu; UBND phường Trà Câu báo cáo kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn phường với những nội dung cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT TTHC

1. Về công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

Trên cơ sở các Quyết định của UBND tỉnh công bố quy trình giải quyết nội bộ các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường; UBND phường đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc phường thực hiện niêm yết công khai các bộ thủ tục hành chính của cấp xã tại trụ sở làm việc UBND phường và các phòng chuyên môn, đơn vị có thủ tục hành chính. Đồng thời đã công khai bộ thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử phường, bảng niêm yết, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

2. Về rà soát, đơn giản hóa TTHC

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 10/3/2026 của UBND phường. Đã chỉ đạo các phòng, cơ quan, đơn vị căn cứ nhiệm vụ được giao, tổ chức thực hiện rà soát và đánh giá các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách theo đúng quy định. Kết quả rà soát theo Kế hoạch, cụ thể:

- Đơn giản hóa quy trình giải quyết cụ thể: Giảm thành phần hồ sơ bỏ bớt giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia như sổ hộ khẩu, CMND/CCCD,...
- Triển khai thực hiện công khai TTHC nội bộ; tổ chức rà soát, đề xuất, phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước và trong từng cơ quan hành chính nhà nước theo quy định, hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh, Sở ngành liên quan.
- Triển khai Mô hình “Hồ sơ không hẹn” trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường vào các ngày thứ 3, thứ 5 trong tuần; qua đó, đã rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC, giảm thời gian và chi phí đi lại nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp với cơ quan hành chính nhà nước.

3. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC

Trong 6 tháng đầu năm 2026, UBND phường đã tiếp nhận 05 phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC. Đã giải quyết và trả lời 05/05 phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức đúng thời gian quy định.

4. Về tình hình, kết quả giải quyết TTHC (số liệu báo cáo từ 15/12/2025 đến thời điểm 14/6/2026)

- Tổng số lượng hồ sơ tiếp nhận: 3.269 hồ sơ; trong đó: tiếp nhận trực tuyến: 3.059 hồ sơ (chiếm 93,58%), tiếp nhận trực tiếp và dịch vụ bưu chính: 45 hồ sơ (chiếm 1,38%), kỳ trước chuyển sang: 165 hồ sơ (chiếm 5,04%).

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 3.027/3.269 hồ sơ (chiếm 92,60%); trong đó: giải quyết trước hạn, đúng hạn: 3.026/3.027 hồ sơ (chiếm 99,97%), đã giải quyết nhưng quá hạn 01/3.027 hồ sơ (chiếm 0,03%).

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 169/3.269 hồ sơ (chiếm 5,17%); 100% hồ sơ đang giải quyết trong hạn.

+ Tổng số hồ sơ cá nhân, tổ chức rút hồ sơ: 73/3.269 hồ sơ (chiếm 2,23%).

- Dịch vụ công trực tuyến một phần: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 1.093 hồ sơ; trong đó: tiếp nhận trực tuyến: 1.090/1.093 hồ sơ (chiếm 99,73%), tiếp nhận tại nơi giải quyết TTHC: 03/1.093 hồ sơ (chiếm 0,27%).

- Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 936 hồ sơ; trong đó: tiếp nhận trực tuyến: 935/936 hồ sơ (chiếm 99,89%), tiếp nhận tại nơi giải quyết TTHC: 01/936 hồ sơ (chiếm 0,11%).

5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, UBND tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 về Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. UBND phường chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nghiên cứu quán triệt, phổ biến đầy đủ nội dung của Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND, ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để nâng cao nhận thức, trách nhiệm thực hiện của đội ngũ cán bộ, công chức và các cơ quan hành chính nhà nước về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm mục tiêu phục vụ các tổ chức, cá nhân ngày càng tốt hơn. Đồng thời thông tin, tuyên truyền việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định 44/2022/QĐ-UBND, ngày 24/11/2022 đến người dân, tổ chức để tạo được sự đồng thuận, ủng hộ và tăng cường vai trò giám sát của người dân, tổ chức, xã hội đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Ngoài ra, UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 10/3/2026 truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách hành chính năm 2026 trên địa bàn phường Trà Câu.

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Tình hình, kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP: UBND phường đã chỉ đạo các phòng chuyên môn phường, thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hiện nay, các thủ tục thực hiện 100% bằng hình thức trực tuyến (trừ các thủ tục chưa được tích hợp tiếp nhận trực tuyến).

Số hóa thành phần hồ sơ: Tổng số hồ sơ số hóa TTHC khi tiếp nhận đạt trên 100%; tổng số hồ sơ số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt trên 99,76%.

- Tỷ lệ hồ sơ có phát sinh thanh toán trực tuyến đạt trên 99,27%.

7. Công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

UBND phường đã ban Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 10/3/2026 truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách hành chính năm 2026 trên địa bàn thường Trà Câu và thực hiện đăng bài trên Trang thông tin điện tử phường, xây dựng bản tin phát trên hệ thống đài truyền thanh phường.

8. Việc đưa TTHC ngành dọc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã ban hành văn bản đề nghị các cơ quan, đơn vị cử nhân sự đến làm việc tại Trung tâm gồm: Bưu điện Đức Phổ, các ngân hàng thương mại trên địa bàn, các cơ quan đơn vị đã nghiêm túc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định, đảm bảo theo quy trình.

9. Thực hiện công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết TTHC

a) Công khai tiến độ, kết quả giải quyết

Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của UBND phường được cập nhật và công khai trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi và Trang thông tin điện tử phường địa chỉ: <https://tracau.quangngai.gov.vn>.

b) Thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn

Đối với hồ sơ giải quyết quá thời hạn quy định, các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết ban hành thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả để tổ chức, cá nhân biết; đồng thời thông báo xin lỗi được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi và hệ thống tổng đài của Trung tâm cũng tự động nhắn tin xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân.

Kết quả đã tiến hành thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả 01/01 trong quá trình thụ lý hồ sơ.

10. Về đánh giá chất lượng giải quyết TTHC

UBND phường đã tổ chức đánh giá sự hài lòng trong quá trình giải quyết TTHC thông qua hệ thống đánh giá tại địa chỉ <https://quantrikhaosat.quangngai.gov.vn>

Kết quả thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết TTHC: Đã tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi đến thực hiện TTHC đối với cán bộ, công chức 2.494/3.269 lượt (chiếm 76,29%) với 2.493/2.494 lượt đánh giá rất hài lòng (chiếm 99,96%), 01/2.494 lượt đánh giá hài lòng (chiếm 0.04%).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Cấp ủy, chính quyền phường quan tâm, chú trọng trong lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện cải cách hành chính. UBND phường đã ban hành kịp thời, đầy đủ các văn bản chỉ đạo điều hành thực hiện công tác cải cách hành chính.

- Nhận thức của cán bộ, công chức về CCHC được nâng cao. Lê lối làm việc, ý thức trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức ngày càng được nâng cao; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan nhà nước đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và phục vụ tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường.

- Tổ chức bộ máy các phòng, ban được bố trí đảm bảo nhằm nâng cao chất lượng hoạt động và phục vụ tốt hơn nhu cầu của tổ chức, công dân.

- Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường được duy trì, nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; Tỷ lệ số hóa hồ sơ từng bước được nâng cao; Mức độ đánh giá sự hài lòng của người dân trong công tác tiếp nhận giải quyết TTHC đạt tỷ lệ cao.

III. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC, KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Khó khăn, vướng mắc

- Nguy cơ mất an toàn trên không gian mạng rất đa dạng; nhận thức và kỹ năng về an toàn thông tin trên môi trường mạng của người dân là còn nhiều hạn chế; kinh phí đầu tư cho an toàn thông tin nói riêng và cho chuyển đổi số nói chung còn thấp.

- Nhân lực chuyển đổi số tại các cơ quan hầu hết là kiêm nhiệm; Tổ Công nghệ số cộng đồng trên địa bàn phường chưa có chế độ, chính sách. Nhận thức về chuyển đổi số tuy có chuyển biến tích cực, song kỹ năng lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành thực hiện chuyển đổi số ở một số cơ quan còn hạn chế.

2. Kiến nghị, đề xuất

Hiện nay, có quá nhiều hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc, ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý hồ sơ, cụ thể:

- Mỗi bộ, ngành phát triển một hệ thống chuyên ngành riêng dẫn đến sự đa dạng, không đồng nhất về giao diện, thuật ngữ và thao tác dẫn đến gây áp lực cho cán bộ, công chức, vừa áp lực giải quyết hồ sơ đúng hạn, vừa phải nghiên cứu ứng dụng các chức năng của hệ thống.

- Đối với một số lĩnh vực khi công dân nộp hồ sơ từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hệ thống tự động chuyển thẳng về Phòng chuyên môn mà không qua tài khoản tiếp nhận của cán bộ Một cửa của phường. Điều này dẫn đến khó kiểm soát, giám sát tiến độ và quản lý đồng bộ.

- Theo quy định, cán bộ, công chức khi đăng nhập hệ thống để xử lý, duyệt, ký số và phát hành văn bản bắt buộc phải dùng tài khoản VNeID cấp độ 2. Đối với các hồ sơ có thời hạn ngắn (giải quyết trong ngày), việc này vô tình tạo ra áp lực rất lớn về mặt thời gian và đường truyền.

- Chức năng thanh toán phí, lệ phí điện tử giữa hệ thống của các bộ, ngành với các nền tảng trung gian đôi lúc chưa đồng bộ, làm giảm tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, gây áp lực lớn đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN ĐẾN

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả về các Kế hoạch liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường. Thường xuyên rà soát và chỉ đạo rà soát để kịp thời cập nhật công bố, công khai TTHC ngay sau khi văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC thuộc thẩm quyền.

- Tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết các các hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Kịp thời giải quyết những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến giải quyết TTHC.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC để kịp thời chấn chỉnh và khắc phục những tồn tại, hạn chế, đặc biệt là việc thực hiện giải quyết TTHC; tiến hành kiểm tra quây tiếp nhận của cơ quan chuyên môn theo kế hoạch.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Chỉ đạo thực hiện tốt các mối quan hệ phối hợp giữa các phòng chuyên môn, bộ phận liên quan trong việc tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng quy định về nội dung và thời hạn giải quyết công việc.

- Thực hiện đẩy mạnh việc tuyên truyền vận động người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; thực hiện giải quyết thủ tục hành chính phi địa giới hành chính.

- Tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn phường, thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả quyết thủ tục hành chính đảm bảo đạt tỷ lệ 100%.

UBND phường Trà Câu kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

CHỦ TỊCH

Nơi nhận:

- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị liên quan;
- VP: Chánh, PCVP, CV^{Thuận};
- CVHCC^{Dung};
- Lưu: VT.

Võ Minh Châu